



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**  
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MARACANAÚ**

---

**DADOS DO ATENDIMENTO**

**Número do Acompanhamento:** 26.07.0564.001.00046-3

**Data/Hora de Abertura:** 23/07/2026 às 13:33:28

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

**Origem do Atendimento:** Presencial

---

**DADOS DO CONSUMIDOR**

**Nome do Consumidor:** Maria Meire Macedo Maciel

**CPF do Consumidor:** 172.338.258-23

---

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

| <b>Nome Fantasia</b>     | <b>Razão Social</b>                                 | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|--------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| SOLAR ENERGY<br>SERVIÇOS | SOLAR ENERGY<br>SERVIÇOS<br>ADMINISTRATIVOS<br>LTDA | 46.756.751/0001-33 | 26.07.0564.001.00046-301     |

---

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Água, Energia, Gás

**Assunto:** Energia Elétrica

**Problema:** Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)

**Relato:**

A consumidora relata que, no mês de março, ao efetuar o pagamento de sua fatura de energia elétrica, constatou um aumento significativo no valor cobrado, em desacordo com os valores habitualmente faturados.



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**  
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MARACANAÚ**

Diante da situação, entrou em contato com a empresa reclamada para solicitar suporte técnico e a realização de uma vistoria no sistema de energia solar, com o objetivo de verificar a existência de eventual defeito nos equipamentos. Em resposta, a reclamada solicitou o envio de evidências para análise da necessidade de atendimento técnico. A consumidora atendeu à solicitação, encaminhando as imagens requeridas.

Ainda no mesmo dia, uma equipe técnica compareceu à residência da consumidora e realizou a vistoria no sistema, constatando defeito no inversor do sistema fotovoltaico. Na ocasião, foi informado que o equipamento deveria ser encaminhado à assistência técnica autorizada para a realização dos reparos necessários.

Adicionalmente, a reclamada informou que os custos referentes ao envio do equipamento não seriam de sua responsabilidade, cobrando inicialmente o valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais) para os procedimentos de transporte e manutenção. A consumidora contestou a cobrança, considerando que o equipamento ainda se encontrava dentro do prazo de garantia. Após negociação, o valor foi reduzido para R\$ 300,00 (trezentos reais), quantia que foi devidamente paga pela consumidora.

Posteriormente, um técnico compareceu à residência da consumidora para realizar a retirada do equipamento, informando que o prazo estimado para conclusão dos reparos seria de 45 (quarenta e cinco) dias corridos.

Após o transcurso do prazo informado, o equipamento foi devolvido à consumidora para reinstalação. Contudo, durante o procedimento, o técnico informou que não estava conseguindo restabelecer o funcionamento adequado do aparelho, em razão da impossibilidade de concluir sua conexão. Após realizar duas tentativas sem êxito, comunicou que o equipamento seria novamente encaminhado para testes complementares, estabelecendo novo prazo de até 3 (três) dias para sua devolução e instalação definitiva.

Encerrado o referido prazo, a consumidora passou a realizar diversas tentativas de contato com a empresa reclamada para obter informações acerca da situação do equipamento. Entretanto, enfrentou reiteradas dificuldades de comunicação. Nas poucas ocasiões em que conseguiu atendimento, foi informada de que a reinstalação seria realizada em datas previamente agendadas. Contudo, nas datas estipuladas, a assistência técnica não compareceu ao local.

Segundo o relato, a situação já perdura há aproximadamente 3 (três) meses, período durante o qual a consumidora permanece impossibilitada de utilizar o sistema de energia solar, sofrendo prejuízos decorrentes da indisponibilidade do equipamento. Em consequência, vem arcando integralmente com os custos da energia elétrica fornecida pela concessionária, além de continuar pagando as parcelas do financiamento contratado para a aquisição do sistema junto à empresa reclamada.

**Pedido:** Diante dos fatos expostos, a consumidora requer a substituição do equipamento por outro novo, com características equivalentes ou superiores às do aparelho originalmente



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**  
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MARACANAÚ**

adquirido.

**TRATATIVAS**

---

23/07/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta